

СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики

Е.Г. Чернова

«28» февраля 2020 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «Районный литературно-краеведческий музей» Аликовского района Чувашской Республики

О.Е. Алексева

«28» февраля 2020 г.



### ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Районный литературно-краеведческий музей» Аликовского района Чувашской Республики по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2019 году

| №п /п | Наименование показателя независимой оценки качества работы   | Значение показателя |                        | Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг организациями  | Срок исполнения | Источники финансирования         |
|-------|--|---------------------|------------------------|---|-----------------|----------------------------------|
|       |  | фактическое         | максимальное возможное |   |                 |                                  |
| 1.    | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»   |                     |                        |   |                 |                                  |
| 1.1.  | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 100                 | 100                    | Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационных стендах и сайте музея.                                    | 2020 г.         | В рамках текущего финансирования |
| 1.2.  | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:<br>- телефона,  | 100                 | 100                    | Обеспечить на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. | 2020 г.         | В рамках текущего финансирования |

|      |   |     |     |   |   |                                  |
|------|---|-----|-----|---|---|----------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>   |     |     |   |   |                                  |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 100 | 100 | Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационных стендах и сайте музея.  | 2020 г.   | В рамках текущего финансирования |
| 2.   | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»  |     |     |   |   |                                  |
| 2.1. | <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования</li> </ul> | 60  | 100 | <p>Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создание комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- установка кулера питьевой воды;</li> <li>- организация санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- возможность бронирования услуги учреждения по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации.</li> </ul> | <p>2021 г.</p> <p>2021 г.</p> <p>2022 г.</p> <p>В течение 2020 г.</p> | В рамках текущего финансирования |



|      |  |    |     |   |                               |                                  |
|------|--|----|-----|---|-------------------------------|----------------------------------|
|      | услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)   |    |     |   |                               |                                  |
| 2.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 98 | 100 | Проведение мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг учреждением при помощи анкетирования на бумажных носителях.   | I квартал 2021 г.             | В рамках текущего финансирования |
| 3.   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»   |    |     |   |                               |                                  |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- наличие сменных кресел-колясок;<br>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 40 | 100 | Предпринять меры по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья:<br>- организовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов;<br>- установка поручней, расширенных дверных проемов;<br>- организовать специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.               | 2022 г.<br>2022 г.<br>2022 г. | В рамках текущего финансирования |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными  | 40 | 100 | Предпринять меры по обеспечению в организации условий доступности позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- организация повышения квалификации музейных специалистов, занятых в обслуживании инвалидов;<br>- создание альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по | 2020 г.<br>2021 г.            | В рамках текущего финансирования |

|      |  |     |     |  |                   |                                  |
|------|--|-----|-----|--|-------------------|----------------------------------|
|      | <p>рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul> |     |     | <p>зрению;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создание альтернативных надписей и иной текстовой информации шрифтом Брайля.</li> </ul>  | 2022 г.           |                                  |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)  | 91  | 100 | Проведение мониторинга удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов с помощью анкетирования на бумажных носителях.   | I квартал 2021 г. | В рамках текущего финансирования |
| 4.   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»   |     |     |  |                   |                                  |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 100 | 100 | Проведение мониторинга удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги с помощью анкетирования на бумажных носителях. | I квартал 2021 г. | В рамках текущего финансирования |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных  | 100 | 100 | Проведение мониторинга удовлетворенности   | I квартал 2021 г. | В рамках текущего финансирования |



|      |   |     |     |   |                   |                                  |
|------|---|-----|-----|---|-------------------|----------------------------------|
|      | доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   |     |     | доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию с помощью анкетирования на бумажных носителях.                 |                   |                                  |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 100 | Проведение мониторинга удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия с помощью анкетирования на бумажных носителях. | I квартал 2021 г. | В рамках текущего финансирования |
| 5.   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»   |     |     |   |                   |                                  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 98  | 100 | Проведение внутреннего контроля качества оказания услуг сотрудниками, задействованными в приеме и экскурсионном обслуживании посетителей музея.   | 2020 г.           | В рамках текущего финансирования |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 100 | 100 | Обеспечение получателей услуг доступной и актуальной информацией о графике работы организации на сайте музея и на информационных стендах.   | 2020 г.           | В рамках текущего финансирования |

|      |   |     |     |  |                   |                                  |
|------|---|-----|-----|--|-------------------|----------------------------------|
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 100 | Проведение мониторинга удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации с помощью анкетирования на бумажных носителях. | I квартал 2021 г. | В рамках текущего финансирования |
|------|---|-----|-----|--|-------------------|----------------------------------|